

CIRCULAR
UNA-R-CIRC-119-2023
UNA-RA-CIRC-031-2023

PARA: Comunidad Universitaria
DE: Rectoría y Rectoría Adjunta
ASUNTO: Adquisición de Ventanilla Digital de Servicios
FECHA: Jueves 30 de noviembre del 2023

Estimada comunidad universitaria:

De acuerdo con lo establecido en las metas de la prioridad estratégica de Transformación Digital del Plan de Mediano Plazo Institucional 2023-2027, se destaca la necesidad de avanzar en el cumplimiento institucional de los alcances de la ley 8220 “Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, su reglamento y decretos vinculantes”. Por consiguiente, con el fin de mejorar los canales de atención y prestación de servicios que brindan las distintas instancias universitarias, se adquirió en mayo del 2023 una plataforma virtual para la gestión de servicios y trámites, denominada “Ventanilla Digital de Servicios” que estará bajo administración de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC) y gestionada por medio de la Iniciativa de Gestión de Calidad, adscrita a la Rectoría Adjunta.

Esta plataforma facilitará a toda persona usuaria, tanto interna (estudiantes, funcionarios administrativos, académicos) como externa, realizar trámites y solicitar servicios que actualmente no se encuentren sistematizados o digitalizados, sin necesidad de acudir presencialmente a la institución. Así mismo, permitirá robustecer el servicio de atención en la institución al integrar servicios que actualmente se brindan por diferentes medios (sistema de itop, formularios, correo electrónico, entre otros) en un mismo canal de atención, respondiendo de esta manera a la necesidad de proteger al usuario del exceso de requisitos y trámites.

Actualmente se trabaja de manera coordinada y sistemática por parte de DTIC y la Iniciativa de Gestión de Calidad en la puesta en marcha de esta ventanilla para el primer trimestre del 2024, con el fin de aportar a los esfuerzos universitarios que mantiene la UNA para garantizar calidad e innovación en su quehacer y la mejora continua, mediante una correcta gestión por procesos, la creación de indicadores pertinentes, seguimientos y estados de los servicios y por ende la transparencia en el quehacer institucional a nivel interno como externo.



Contará inicialmente con un número limitado de servicios, los cuales podrán irse incrementando conforme se atiendan las solicitudes de incorporación por parte de las diversas instancias de la institución, con las que se trabajará de manera cercana para identificar estas necesidades y su concreción en un corto plazo. Para ello se estará compartiendo la estrategia de incorporación de nuevos servicios, a partir del mes de febrero 2024 por parte de la Iniciativa de Gestión de Calidad de la Rectoría Adjunta.

La implementación de la "Ventanilla Digital de Servicios" es un paso crucial hacia la simplificación y eficiencia en nuestros procesos. Este proyecto refleja nuestro compromiso con la calidad, la innovación y, sobre todo, con el bienestar de nuestra comunidad universitaria.

Atentamente,

M.Ed Francisco González Alvarado
Rector

Dra. Marianela Rojas Garbanzo
Rectora Adjunta

